



---

**Es gilt das gesprochene Wort!**

Sperrfrist: 19. Januar 2009, 14:00 Uhr

## Pressestatement

des  
Bayerischen Staatsministers  
für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie

## Martin Zeil

anlässlich  
der Pressekonferenz zur Überreichung der ers-  
ten Zertifikate ServiceQualität Deutschland in  
Bayern

am 19. Januar 2009  
in Nürnberg

## **Gliederung**

- I. Bayertourismus: Rekordjahr 2008 - was kommt danach? .....1
- II. Service-Pioniere in Bayern: Erste Auszeichnungen mit neuem Service-Qualitätssiegel "Q" .....2
- III. "Q" in Bayern: Ergänzung zur Sterne-Klassifizierung .....3
- IV. Bayerns touristische Wertschöpfungskette: Zielgruppe für "Q" .....5

## Anrede

### I. Bayerntourismus: Rekordjahr 2008 – was kommt danach?

**2008** war für den bayerischen Tourismus, insbesondere für die bayerische Hotellerie, ein **erfolgreiches Jahr**. Zwar liegen die endgültigen Zahlen noch nicht vor. Ich **gehe jedoch aus**

- **vom fünften Gästerekord** in Folge mit rund 27 Millionen Ankünften im Freistaat,
- von einem rund 2-prozentigen **Zugewinn** bei den **Hotelübernachtungen** und
- von einem **Umsatzplus** bei der bayerischen Hotellerie von ca. 1,5 Prozent.

Im **Oktober und November** waren allerdings spürbare **Eintrübungen** zu beobachten, gerade auch im bayerischen Hotel- und Gastgewerbe.

Das sind deutliche **Vorboten**, dass die Branche

- sich von der sich abzeichnenden **Konjunkturschwäche** nicht abkoppeln kann,
- 2009 kein einfaches Jahr haben wird und
- die Ärmel hochkrempeln muss!

## II. Service-Pioniere in Bayern:

### Erste Auszeichnungen mit neuem Service- Qualitätssiegel „Q“

Häufig senken die Tourismusanbieter **bei Flauten die Preise**. Davor kann ich nur warnen - vor allem da unsere Hotellerie europaweit beim Preisniveau ohnehin am unteren Ende rangiert.

Wo wir den **Hebel ansetzen** müssen, ist die **Qualität**. Sie muss kontinuierlich gesteigert werden. Darin liegt die Chance in der Krise!

Umso mehr freut es mich, dass Präsident Gallus und ich heute in Nürnberg gleich im Anschluss **mehr als 20 Pioniere für Servicequalität** in Bayern **auszeichnen** können. Sie alle **erhalten** das neue **Gütesiegel „ServiceQualität Deutschland in Bayern“ der Stufe I**.

**Stellvertretend** für diese erste Zertifizierungsgruppe empfängt **Frau Denk vom Hotel Ammerland in Ingolstadt** im Rahmen dieser Pressekonferenz die Urkunde. Sie hat von allen Bewerbern den **größten Pioniergeist** gezeigt und als erste

erfolgreich das Prüfverfahren absolviert. Hierzu schon jetzt **herzlichen Glückwunsch!**

### III. „Q“ in Bayern: Ergänzung zur Sterne-Klassifizierung

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Bayern“ ist **vor zehn Monaten gestartet**. Sie ist ein elementarer Bestandteil der Tourismusoffensive im Freistaat und **ergänzt die Hotel- und G-Klassifizierung ideal**. Im Anschluss an diese Pressekonferenz können wir heute die Klassifizierungssterne an über 60 bayerische Betriebe verleihen.

**Sterne machen** zwar für die Gäste die **Ausstattung**, also die „Hardware“, **transparent**. Sie **garantieren** aber **nicht**, ob ein Kunde **gastfreundlich** behandelt wird. Ein Aufenthalt in einem First-Class-Hotel ohne First-Class-Behandlung ist nur die Hälfte wert. Dagegen überrascht ein Aufenthalt in einem Standard-Betrieb mit exzellentem Service positiv, bringt Stammgäste und spricht sich rum.

Hohe **Servicekompetenz** kommt nicht von alleine. Sie ist das Ergebnis eines **systematischen Qualitätsmanagements**. Dabei muss guter Service nicht teuer sein: Ein einfaches Lächeln kostet nichts und bewirkt viel!

Präsident Gallus und ich wissen, dass sich die **Signalwirkung** der Q-Auszeichnung - anders als bei den Sternen - **vor allem** an den Unternehmer richtet. Mit diesem Anreiz wird er alle **Serviceprozesse aus Kundensicht beleuchten**. So können

- **Defizite besser erkannt,**
- **Verbesserungen** verwirklicht und
- **Servicesprünge** erreicht werden.

Mit dem Fokus auf den Service als „Software“ **schließt die Q-Plakette eine Lücke** im Qualitätsmanagement-System. Mein Haus stellt dem BHG daher für die Durchführung bis 2010 eine **Anschubfinanzierung** von maximal 500.000 Euro zur Verfügung.

Ich bin großer Fan dieser Initiative. Das Geld ist äußerst **sinnvoll investiert!** Die Servicequalität Deutschland ist ein unverzichtbarer Katalysator,

der Bayern noch stärker als beliebtes Urlaubsland etabliert.

#### **IV. Bayerns touristische Wertschöpfungskette:** **Zielgruppe für „Q“**

Die bayerische Leitökonomie Tourismus ist eine **Querschnittsbranche**. Mein Ziel ist es deshalb, dass **Servicequalität nicht nur bei Hotellerie und Gastronomie** groß geschrieben wird. Ein guter Service im Hotel allein wird einen Gast in der Regel nicht zum Wiederkommen motivieren, wenn er an anderen Stellen einer Region Negativerlebnisse verbucht.

Wir **wollen** daher die gesamte touristische Wertschöpfungskette, ja sogar **alle service-orientierten Dienstleister, erreichen!** Das geht vom Einzelhandel über die Touristeninformationen bis hin zu den Taxifahrern. **Beispiel Nürnberg:** Hier bieten die Taxis laut ADAC bundesweit den besten Service. Auch das **fördert das touristische Image!**

Ich freue mich daher, dass wir in der ersten Q-Runde bereits auch einige Dienstleistungsunternehmen und Tourismusorganisationen auszeichnen können.

**Wegbereiter für die Q-Plakette** ist jedoch die **Hotellerie**. Ich bin **zuversichtlich**, dass wir eine **breite Akzeptanz** bei unseren Übernachtungsbetrieben erreichen. Die **Resonanz** vor Ort - Präsident Gallus wird das bestätigen können – ist **herausragend**.